

Pengaruh Emotional Quotient dan Resiliensi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran

Karina Manurung¹, Hilma Harmen²

^{1,2} Universitas Negeri Medan, Indonesia

E-mail: karinamanurung11@gmail.com¹, hilmaharmen@unimed.ac.id²

Article History:

Received: 24 April 2025

Revised: 31 Mei 2025

Accepted: 12 Juni 2025

Keywords: *Emotional Quotient*, Resiliensi Kerja, Kinerja Perawat, RSUD.

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Emotional Quotient dan Resiliensi Kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Analisis Jalur (Path Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Emotional Quotient tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat, Resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, Emotional Quotient berpengaruh positif dan signifikan terhadap Resiliensi Kerja dan Emotional Quotient berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui resiliensi kerja. Implikasi pada penelitian ini adalah Emotional Quotient dan Resiliensi kerja memiliki peran yang sama penting baik secara individual maupun secara bersama-sama dalam meningkatkan kinerja perawat.*

PENDAHULUAN

Kinerja rumah sakit menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Donabedian (1988) dalam Mulyani,dkk (2024), pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek utama dalam pengukuran kinerja rumah sakit. Meskipun Rumah Sakit Haji Abdul Manan Simatupang telah berdiri sejak lama namun masih terdapat masalah pada kinerja perawat, khususnya ketidaktercapainya target pelayanan yang telah ditetapkan. Pencapaian indikator kinerja utama (IKU) menunjukkan bahwa beberapa target yang telah ditetapkan masih belum dapat direalisasikan sepenuhnya. Informasi mengenai capaian IKU yang belum memenuhi target.

Berdasarkan data Indikator Kinerja Utama (IKU) Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang, terdapat beberapa aspek yang belum mencapai target optimal kinerja. Salah satu indikator yang menunjukkan performa pelayanan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang hanya mencapai 53,12% dari target 80%, dengan capaian sebesar 66,40%. Selain itu, Bed Occupancy Ratio (BOR) hanya mencapai 55% dari target 80%, serta Net Death Rate (NDR) yang mencapai 114% dari target 60%, menunjukkan adanya tantangan dalam efektivitas kinerja rumah sakit. Indikator lain seperti Turn Over Interval (TOI) yang masih berada pada angka 4 hari dari target 2 hari, serta Bed Turn Over (BTO) yang hampir mencapai target dengan capaian 39 kali dari target 40 kali, menjadi faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan

Untuk meningkatkan kinerja karyawan faktor yang memengaruhi adalah karyawan harus mempunyai kecerdasan emosional tinggi (Widyanti Ula, 2020). Emotional quotient (EQ) atau kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali diri sendiri, orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri serta mampu untuk mengelola emosi secara bijak (Kusumawardani et al., 2021). Terlihat dari hasil pengamatan, pada tahun 2024 terdapat 20 ulasan yang mengatakan perawat tidak ramah atau tidak sabaran dalam melayani pasien. Selain itu, masih terdapat perawat yang kurang sigap melayani pasien yang datang ke IGD. Keramahan yang diharapkan dari pegawai dalam berinteraksi dengan pasien menjadi tidak terpenuhi sehingga perlunya untuk mengelola emosi secara bijak. Masalah dalam Emotional Quotient ini berhubungan erat dengan indikator kinerja rumah sakit yang belum mencapai target optimal. Salah satu indikator yang menunjukkan performa pelayanan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang hanya mencapai 53,12% dari target 80%.

Oleh karena itu Emotional Quotient sangat penting di miliki oleh perawat agar tetap dapat memberikan kinerja yang baik pula. hal tersebut juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan Illustri, (2022) menunjukkan bahwa Emotional Quotient yang tinggi dapat meningkatkan kinerja yang tinggi pula.

Resiliensi kerja juga berperan penting dalam menjaga kinerja perawat di tengah berbagai tantangan yang dihadapi di lingkungan rumah sakit Ernawati (2022). Resiliensi adalah faktor yang menjadi kunci bagi individu untuk bertahan dari keadaan yang menekan, dapat beradaptasi pada situasi sulit dan memiliki semangat untuk bangkit dalam menghadapi berbagai kesulitan dan tekanan di tempat kerja (Putri & Mujanah, 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perawat di Rumah Sakit Haji Abdul Manan Simatupang, ditemukan suatu permasalahan terkait resiliensi kerja perawat yang memengaruhi kinerja mereka. Dari 118 perawat ada 43 % perawat kurang mampu mengatasi tekanan kerja yang datang dari banyaknya jumlah pasien sedangkan tenaga perawat terbatas. Dimana menurut kemenkes rasio bidan dan perawat untuk menangani pasien sejumlah 1 : 3. Sementara pada rumah sakit Haji Abdul Manan Simatupang 1 perawat dapat merawat 7 sampai 8 pasien. Dari rasio di atas dapat terlihat bahwa perbandingan antara jumlah perawat dan pasien tidak sebanding yang berdampak pada meningkatnya beban kerja perawat, sehingga banyak perawat yang mengalami kelelahan dan mengalami penurunan motivasi, sehingga berdampak pada lambatnya penyelesaian tugas dan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi tantangan, mereka akan lebih mampu menjaga kinerja yang konsisten, bahkan di situasi yang penuh tekanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ocktafian, (2021) bahwa resiliensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja di mana tingginya resiliensi yang dimiliki perawat akan berdampak pada meningkatnya kinerja yang ditunjukkan oleh perawat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Emotional Quotient dan resiliensi kerja dalam konteks lingkungan kerja rumah sakit, khususnya di RSUD Haji Abdul Manan Simatupang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan melalui pendekatan psikologis yang relevan dan aplikatif.

LANDASAN TEORI

Kinerja

Kinerja merupakan konsep yang kompleks dan memiliki banyak dimensi. Menurut Mangkunegara, (2018), kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, berdasarkan beban kerja yang telah ditentukan. Fatimah, (2020) menambahkan bahwa kinerja mencakup hasil dari pelaksanaan tugas seseorang selama periode waktu tertentu, sesuai dengan standar atau kriteria yang telah disepakati.

Abdurrahman et al., (2019) menjelaskan bahwa kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat karyawan, kesesuaian tugas dengan penjelasan yang diberikan, serta tingkat motivasi pekerja dalam menjalankan tugasnya. Di sisi lain, Yogatama & Mudhawati, (2020) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Emotional Quotient.

Menurut (Suhartini & Annisa, 2017) Istilah kecerdasan emosional pertama kali di lontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari *Harvard University* dan John Mayer dari *University of New Hampshire* untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut (EQ) sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.

Emotional Quotient, atau kecerdasan emosional, adalah kemampuan untuk mengenali diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri, serta mengelola emosi dengan bijak (Kusumawardani et al., 2021). Selain itu dalam bukunya Daniel Goleman mengemukakan pendapatnya Emotional Quotient adalah kemampuan seseorang untuk memotivasi dirinya sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak berlebihan dalam mencari kesenangan, mengatur suasana hati, serta menjaga agar stres tidak menghambat kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa (Goleman, 2016). Sementara itu, (Robbins & Judge Timothy, 2018) mendefinisikan Emotional Quotient sebagai kemampuan untuk menilai emosi diri sendiri dan orang lain, memahami makna dari emosi-emosi tersebut, dan secara konsisten mengatur emosi dalam sebuah pola atau alur yang teratur.

Menurut (Goleman, 2016) ada 2 faktor yang mempengaruhi kecerdasan emotional seseorang diantaranya adalah sebagai berikut: Lingkungan Keluarga: Lingkungan keluarga adalah Ajaran yang pertama dalam mempelajari Emosi sejak lahir didik melalui ekspresi Kejadian yang berhubungan dengan emosional yang terjadi ketika masa kanak-kanak tentu akan menetap ketika sudah dewasa. Didikan Emosional yang diajarkan sejak kecil tentu berguna dan dapat berguna bagi seseorang saat dewasa

Lingkungan Non Keluarga : Lingkuag non keluarga berkaitan dengan masyarakat dan pendidikan dari sekolah Kecerdasan Emosional berkembang sejalan dengan fisik dan mental seseorang. Didikan dalam kecerdasan Emosional ini berkaitan langsung dalam pembelajaran yang dilakukan dengan kegiatan seseorang diluar dirinya dengan emosi yang berkaitan dengan orang lain.

Resiliensi Kerja

Menurut Putri Resiliensi adalah faktor yang menjadi kunci bagi individu untuk bertahan dari keadaan yang menekan, dapat beradaptasi pada situasi sulit dan memiliki semangat untuk bangkit dalam menghadapi berbagai kesulitan dan tekanan di tempat kerja (Putri & Mujanah, 2023b).

Selain itu resiliensi juga dapat di artikan sebagai kemampuan karyawan dalam menghadapi berbagai tantangan dan tekanan di tempat kerja sehingga dapat terus bertahan,

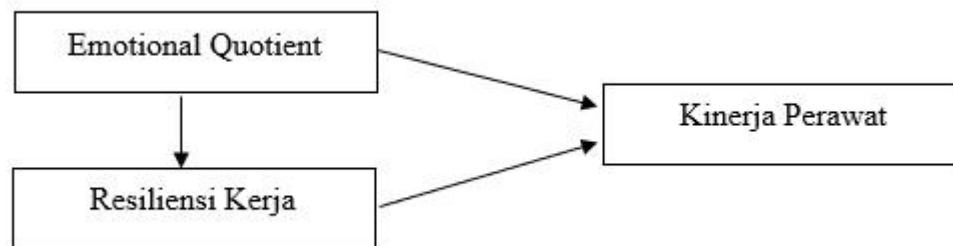
beradaptasi serta berkembang untuk bangkit dari situasi yang sulit (Ocktafian, 2021)
Resiliensi adalah daya lentur, ketahanan kemampuan atau kapasitas yang dimiliki seseorang, kelompok, atau masyarakat yang memungkinkannya untuk menghadapi, mencegah, meminimalkan, dan bahkan menghilangkan dampak-dampak yang merugikan dari kondisi yang tidak menyenangkan, atau mengubah kondisi kehidupan yang menyengsarakan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatas (Desmita, 2017)

Menurut Putra et al., (2022) berpendapat bahwa Resiliensi adalah faktor penting yang membantu individu bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan, menyesuaikan diri dengan situasi yang penuh tekanan, serta belajar dari pengalaman tersebut. Kemampuan ini memiliki dampak positif yang signifikan, karena dapat membawa perubahan yang lebih baik dalam kehidupan seseorang. Individu yang memiliki tingkat resiliensi yang baik mampu mengatasi kesulitan dan pengalaman traumatis yang dihadapinya dengan lebih efektif.

Dari pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa Resiliensi adalah kemampuan adaptif seseorang untuk bangkit dari tekanan, tantangan, atau situasi sulit dengan tetap menjaga keseimbangan emosional, pola pikir yang positif, dan fokus pada solusi. Resiliensi tidak hanya membantu individu bertahan dalam kondisi sulit tetapi juga memungkinkan mereka untuk tumbuh, belajar, dan menjadi lebih kuat dari pengalaman tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Analisis Jalur (*Path Analysis*). Penelitian ini memiliki 54 sampel perawat berstatus PNS. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang rumah sakit umum tipe C yang berada di Jl. Sisingamangaraja No.315, Kisaran Kota, Kec. Kota Kisaran Barat, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara 21211, Indonesia.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai thitung antara variabel Emotional Quotient terhadap kinerja perawat sebesar $-438 > 2.005$ yang merupakan nilai t tabel dengan taraf signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Emotional Quotient terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Haji Abdul Manan Simatupang (H_1 ditolak). Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat, namun rumah sakit tetap perlu menjaga dan meningkatkan EQ perawat karena terbukti bahwa EQ memiliki pengaruh signifikan terhadap Resiliensi kerja, yang pada akhirnya berdampak terhadap kinerja perawat secara tidak langsung caranya dengan membangun sistem dukungan emosional di tempat kerja.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai thitung antara variabel Resiliensi Kerja terhadap kinerja perawat sebesar $2.406 > 2.005$ yang merupakan nilai t tabel dengan taraf

signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Emotional Resiliensi Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Haji Abdul Manan Simatupang (H2 diterima). Hal ini berarti bahwa perawat dengan tingkat resiliensi yang tinggi mampu menghadapi tekanan kerja dengan lebih baik, tetap termotivasi dalam menjalankan tugasnya, serta mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Dalam hal ini, rumah sakit harus mengambil langkah untuk memperbaiki keadaan perawat dengan cara membuat pelatihan coping, penguatan mental, dan pengelolaan lingkungan kerja, agar benar-benar dapat berdampak pada kinerja secara nyata. Perawat di rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan resiliensi kerja mereka sehingga tetap produktif dan memberikan kinerja yang optimal.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai t hitung antara variabel Emotional Quotient terhadap Resiliensi kerja perawat sebesar $12.151 > 2.005$ yang merupakan nilai t tabel dengan taraf signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Emotional Quotient terhadap Resiliensi kerja pada Rumah Sakit Haji Abdul Manan Simatupang (H3 diterima). Dalam situasi kerja yang penuh tekanan seperti ini, kecerdasan emosional (Emotional Quotient/EQ) berperan penting dalam meningkatkan resiliensi kerja perawat. Perawat dengan kecerdasan emosional yang baik lebih mampu mengelola emosi, menghadapi tekanan dengan lebih tenang, serta menjaga semangat dan ketahanan mental dalam bekerja. Kemampuan untuk mengenali dan mengatur emosi sendiri, berempati terhadap pasien dan rekan kerja, serta menjalin hubungan kerja yang baik dapat membantu perawat dalam mempertahankan resiliensi kerja mereka.

Uji sobel dilakukan untuk dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X1) kepada variabel dependen (Y) yang disebabkan adanya variabel mediasi (X2). Apabila *sobel test statistic* $\geq 1,96$ dengan *p-value* $< 0,05$, maka variabel tersebut dapat dikatakan mampu memediasi antara variabel independen dan variabel dependen. Seorang perawat dengan emotional yang tinggi dapat meningkatkan kinerja perawat melalui resiliensi kerja. Oleh karena itu rumah sakit harus benar-benar memperhatikan tekanan yang di hadapi perawat agar mereka dapat menghadapi tantangan atau tekanan dengan lebih tenang, serta menjaga emosi mereka tetap stabil untuk meningkatkan kinerja mereka. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Emotional Quotient dan Resiliensi Kerja harus menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas kinerja rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan Pengaruh langsung, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Emotional Quotient terhadap Kinerja Perawat di Rumah sakit Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis pertama yang telah dirumuskan oleh peneliti (H1 ditolak).
2. Berdasarkan pengaruh langsung, Resiliensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perawat di Rumah sakit Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran.. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis kedua yang telah dirumuskan oleh peneliti (H2 Diterima).
3. Berdasarkan pengaruh langsung Emotional Quotient berpengaruh signifikan terhadap Resiliensi Kerja di Rumah sakit Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis ketiga yang telah dirumuskan oleh peneliti (H3 diterima).

4. Berdasarkan pengaruh tidak langsung, Emotional Quotient berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat melalui Resiliensi Kerja di Rumah sakit Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis keempat yang telah dirumuskan oleh peneliti (H4 Diterima).

DAFTAR REFERENSI

- Goleman, D. (2016). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional “Mengapa EI lebih Penting Dari IQ.”* Gramedia Pustaka Umum.
- Illustri. (2022). Penyuluhan Tentang Kiat Meningkatkan Kecerdasan Emosional Pada Perawat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 165–169.
- Desmita. (2017). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Remaja Rosdakarya.
- Ernawati. (2022). *Hubungan Resiliensi dan Tingkat Stres dengan Kinerja Perawat*. 12(2), 83–89.
- Mangkunegara, A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ocktafian, Q. (2021). Pengaruh Resiliensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Hidup. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 830.
<https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p830-843>
- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022). Pengaruh Self Awareness, Etos Kerja, Resiliensi, Terhadap Organization Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Perguruan Tinggi Swasta Surabaya. *Media Mahardhika*, 20(2), 311–321.
<https://doi.org/10.29062/mahardhika.v20i2.397>
- Putri, F. F., & Mujanah, S. (2023a). Pengaruh Resiliensi, Etos Kerja Dan Self Awareness Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Syariah*, 2(3).
<https://doi.org/10.55883/jiemas.v2i3.22>
- Kusumawardani, M. R., Wahyu, B., & Suwarsono, B. (2021). Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1263.
<https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1263-1272.2021>
- Robbins, S. P., & Judge Timothy. (2018). *Perilaku Organisasi* (18th Edisi). Karya Salemba Empat.
- Suhartini, E., & Annisa, N. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Daerah Labuang Baji Makasar. *Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 4(1).
- Sholih Abdurrahman, M., Purnomo, R., Purwanto Jati, E., Manajemen, J., & Jenderal Soedirman, U. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Otonom dan Internal Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi* (Vol. 26).
- Widyanti Ula, N. (2020). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi Pt. Iksg. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8, 1–9.
- Willem, A. M., & Bangun, W. (2023). Pengaruh Work Life Balance Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 18(2), 520–533.
<https://doi.org/10.32534/jv.v18i2.4194>
- Yogatama, A. N., & Mudhawati, W. A. (2020). Bagaimana Meningkatkan Kinerja Karyawan Secara Efektif? *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 40.
<https://doi.org/10.32503/jmk.v5i1.733>